LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2006-2007

2008-00917/

Québec, juin 2007

Monsieur Michel Bissonnet
Président
Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément aux articles 28 et 35.1 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion qui fait partie intégrante du 37e Rapport annuel du Protecteur du citoyen, pour l'exercice 2006-2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération.

La Protectrice du citoyen,

R. Saint-Germain

Raymonde Saint-Germain

Le texte de ce document a été imprimé sur du papier contenant 30 % de fibres recyclées.

L'expression « Protecteur du citoyen » renvoie aux activités de l'institution tandis que « Protectrice du citoyen » réfère à une intervention de la titulaire.

La forme masculine employée dans le présent texte désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2007
ISBN : 978-2-550-49937-4
ISSN : 0701-5984

Table des matières

1. L'organisation 5

2. La gestion des ressources 10
- Les ressources humaines 11
- Les ressources matérielles 13
- Les ressources financières 14
- Les ressources informationnelles 16

3. La sécurité de l'information 17

4. La planification stratégique 18

5. La Déclaration de services aux citoyens 23

6. La qualité des services institutionnels 26

7. L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 27

8. Les activités sur les plans national et international 30

9. Les collaborateurs et les collaboratrices 30

L'organisation 1

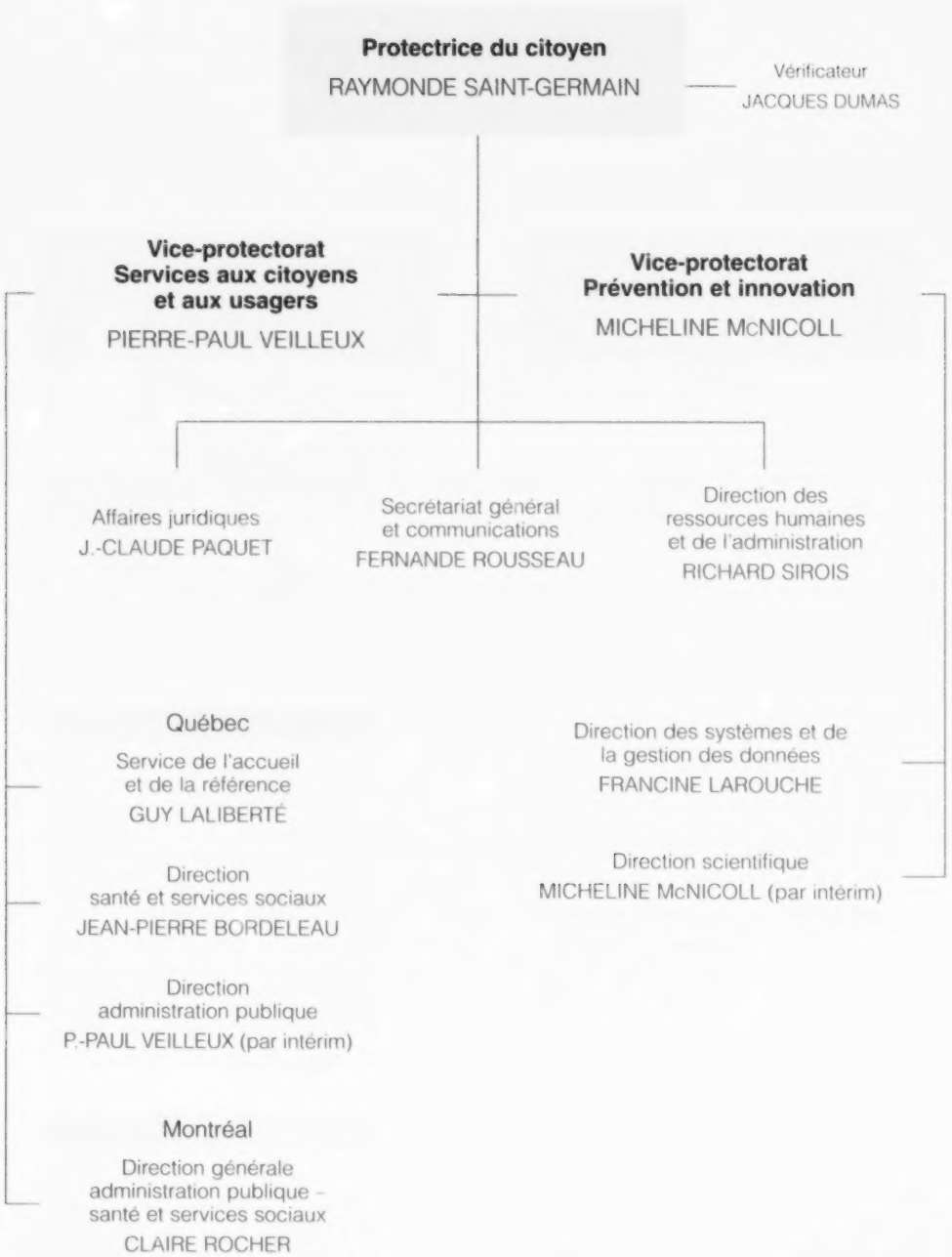
1. L'ORGANISATION

L'exercice 2006-2007 a été marqué par le changement chez le Protecteur du citoyen, principalement en raison de deux événements déterminants : l'élargissement de son mandat au secteur de la santé et des services sociaux et la nomination d'une nouvelle Protectrice du citoyen.

Depuis le 1er avril 2006, le Protecteur du citoyen est responsable de l'application de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*. Cet élargissement de son mandat s'est traduit par le regroupement du personnel et des ressources du Protecteur des usagers au sein du Protecteur du citoyen. Les impacts administratifs du regroupement des deux instances ont requis des efforts majeurs pour gérer de façon efficace ce changement majeur. Ce regroupement a aussi posé le défi d'assurer la cohésion, la complémentarité et l'action concertée dans tous les domaines d'intervention pour permettre le plein exercice de la nouvelle compétence sans délai.

L'Assemblée nationale a nommé madame Raymonde Saint-Germain au poste de Protectrice du citoyen pour un mandat de cinq ans, à compter du 27 avril 2006. Dès son arrivée, elle a entrepris une réflexion sur la mission de l'institution, ce qui l'a conduite à présenter une vision renouvelée de son exercice, à déposer un plan d'intervention et à adapter l'organisation des services aux citoyens et aux usagers. Ce travail de fond était un préalable au succès administratif du regroupement des deux entités que le législateur a décidé de réunir.

Pour assurer pleinement l'exercice de la nouvelle compétence résultant de l'élargissement du mandat, il importait de restructurer la prestation des services et le déploiement des ressources. Ceci a amené la mise en place, en septembre 2006, du nouveau plan d'organisation.


Protectrice du citoyen
RAYMONDE SAINT-GERMAIN
Vérificateur
JACQUES DUMAS
Vice-protectorat
Services aux citoyens
et aux usagers
PIERRE-PAUL VEILLEUX
Vice-protectorat
Prévention et innovation
MICHELINE McNICOLL
Affaires juridiques
J.-CLAUDE PAQUET
Secrétariat général
et communications
FERNANDE ROUSSEAU
Direction des
ressources humaines
et de l'administration
RICHARD SIROIS
Québec
Service de l'accueil
et de la référence
GUY LALIBERTÉ
Direction
santé et services sociaux
JEAN-PIERRE BORDELEAU
Direction
administration publique
P.-PAUL VEILLEUX (par intérim)
Montréal
Direction générale
administration publique –
santé et services sociaux
CLAIRE ROCHER
Direction des systèmes et de
la gestion des données
FRANCINE LAROUCHE
Direction scientifique
MICHELINE McNICOLL (par intérim)

L'objectif du nouveau plan d'organisation est de favoriser l'intégration harmonieuse de deux organisations dédiées à la même mission, qui oeuvrent dans des secteurs différents.

Ce plan d'organisation vise les cinq objectifs suivants :

Assurer la continuité des services ;

Préserver l'expertise professionnelle ;

Favoriser le sentiment d'appartenance et le sens du service ;

Assurer la cohérence d'ensemble de deux secteurs distincts ;

Orienter le travail des vice-protecteurs sur l'aspect stratégique (orientations), laissant l'aspect tactique (opérations) aux directeurs.

Voici une brève description des fonctions de chacune des unités, leur mandat et les responsabilités qui leur sont dévolues.

LA PROTECTRICE DU CITOYEN

La Protectrice du citoyen veille à ce que les ministères et organismes du gouvernement, de même que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux traitent les citoyens avec les égards qui leur sont dus, respectent leurs droits et rendent des décisions justes et raisonnables. Elle dirige et coordonne toutes les activités de l'institution, en définit les orientations et les priorités. Elle s'assure que le personnel répond aux attentes et aux besoins légitimes des citoyens face aux ministères, organismes et établissements à l'égard desquels elle exerce son pouvoir de surveillance.

Relevant de l'Assemblée nationale, la Protectrice du citoyen établit les liens avec les commissions de l'Assemblée nationale et les parlementaires représentant les diverses formations politiques. Elle maintient également des relations avec l'administration publique et le réseau de la santé et des services sociaux tout en protégeant l'indépendance de l'institution et ses champs de compétence. Elle assume aussi la responsabilité des relations avec les divers organismes publics et privés de défense des droits des citoyens, des activités publiques de même que des activités de coopération nationale et internationale de l'institution. Deux vice-protecteurs l'assistent dans son mandat.

LE VICE-PROTECTORAT AUX SERVICES AUX CITOYENS ET AUX USAGERS

Le Vice-protecteur aux services aux citoyens et aux usagers doit assurer la cohérence d'ensemble de deux domaines d'intervention déterminés dans la *Loi sur le Protecteur du citoyen* et dans la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*.

Il exerce des responsabilités pour le secteur de la santé et des services sociaux, et exerce ces mêmes responsabilités vis-à-vis de l'administration publique québécoise. Afin de faciliter l'intégration des services à la clientèle, il prend en charge le processus de plainte des citoyens, tant à l'égard des services dispensés par les ministères et organismes gouvernementaux que par le réseau de la santé et des services sociaux. Pour ce dernier secteur, il examine les plaintes provenant des usagers du réseau de la santé et des services sociaux en deuxième recours et assure leur protection et le respect de leurs droits en utilisant son pouvoir d'intervention pour des usagers vulnérables.

Il gère le service de l'accueil et de la référence des bureaux de Québec et de Montréal. Il appuie et conseille la Protectrice du citoyen dans les dossiers majeurs qui exigent une intervention de l'institution auprès des ministères et organismes ou du réseau de la santé et des services sociaux afin de faire modifier une décision, une directive, un programme, un règlement ou une loi susceptible d'affecter l'ensemble des citoyens du Québec.

LE VICE-PROTECTORAT À LA PRÉVENTION ET À L'INNOVATION

La Vice-protectrice à la prévention et à l'innovation se voit confier les responsabilités liées au rôle de prévention inscrit dans la *Loi sur le Protecteur du citoyen* et dans la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*. Elle mène l'examen attentif, sur mandat d'initiative, de certaines situations avec une vision d'ensemble dans le but de poser un diagnostic, découlant d'études et de consultations, avant de formuler des recommandations éclairées à l'autorité compétente.

Ces mandats peuvent être conduits de façon autonome ou en collaboration avec d'autres institutions. Les objectifs poursuivis sont d'éviter les chevauchements, de favoriser la complémentarité, d'optimiser l'utilisation des ressources et des expertises pour assurer le respect des droits des citoyens dans la prestation des services publics. Les études identifient les problématiques et les groupes de personnes aux prises avec des problèmes qui dépassent leur seule condition personnelle et qui ne peuvent s'en sortir par leurs propres moyens. Les recommandations issues de ces mandats font ensuite l'objet d'un rapport et d'une publication.

LA DIRECTION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE [1]

La Direction de l'administration publique, tant de Québec que de Montréal, gère l'ensemble des activités relatives au règlement des plaintes des citoyens concernant les ministères et les organismes de l'administration publique sur lesquels le Protecteur du citoyen a compétence. Elle procède

1/ À Montréal, la « Direction générale administration publique - santé et services sociaux » assume les responsabilités décrites sous les rubriques « Direction administration publique » et « Direction santé et services sociaux ».

à l'examen des plaintes et réclame les correctifs appropriés pour celles qui sont fondées. Elle participe également à des études systémiques ou liées à des problématiques intersectorielles et à portée collective.

LA DIRECTION DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

La Direction de la santé et des services sociaux traite les plaintes et les signalements de ce secteur d'activité. Elle examine et traite en deuxième et dernier recours les plaintes formulées par les usagers à l'égard d'un établissement, d'une agence régionale, d'un organisme communautaire ou de tout autre organisme assujetti par la loi. Lorsque le recours au mécanisme d'examen des plaintes s'avère inapproprié, et s'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé dans ses droits ou peut vraisemblablement l'être, par l'acte ou l'omission de toute instance concernée, elle exerce son pouvoir d'intervention, sur signalement ou de sa propre initiative.

LA DIRECTION SCIENTIFIQUE

La Direction scientifique propose et réalise les activités d'analyse et de recherche en soutien à la réalisation du mandat de prévention et d'innovation. Elle assure la cohérence et l'adaptation des processus de travail du Protecteur du citoyen, en soumettant des orientations et en proposant une vision et une gestion intégrées des processus, tant dans le secteur de la santé et des services sociaux que dans celui de l'administration publique.

LA DIRECTION DES SYSTÈMES ET DE LA GESTION DES DONNÉES

La Direction des systèmes et de la gestion des données est responsable des systèmes d'information de gestion et en pilote le développement et l'évolution. Elle exerce les contrôles quant à l'inscription des dossiers, en assure la sécurité et voit à la formation des utilisateurs.

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DE L'ADMINISTRATION

La Direction des ressources humaines et de l'administration planifie, organise, dirige et contrôle l'ensemble des services administratifs de l'institution. Elle offre des services de soutien administratif et technique de même que des services conseils en matière de gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles. Elle assure les échanges avec les organismes de contrôle pour toute question de nature administrative.

LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL ET COMMUNICATIONS

Le Secrétariat général et communications planifie et dirige les activités de communication institutionnelle. Il fournit à la Protectrice du citoyen le soutien requis pour la conduite des activités de coopération fédérale, provinciale

et internationale, et la conduite des affaires parlementaires. Il coordonne et produit le rapport annuel. Le Secrétariat voit à la coordination des dossiers institutionnels tels que la planification stratégique, la déclaration de services aux citoyens, le secrétariat et les sous-comités. La Secrétaire générale assume la responsabilité de la qualité des services institutionnels.

LES AFFAIRES JURIDIQUES

Les Affaires juridiques conseillent la Protectrice du citoyen. Elles formulent les avis juridiques et fournissent le soutien nécessaire à la conduite des dossiers afin d'assurer la cohérence juridique des actions du Protecteur du citoyen.

Elles coordonnent les activités de veille des travaux parlementaires, contribuent au soutien des délégués sur le plan juridique et assurent l'encadrement des stagiaires en droit. Enfin, le responsable des Affaires juridiques assume aussi la fonction de jurisconsulte et est la personne désignée pour l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

LE VÉRIFICATEUR

Le Vérificateur exerce une activité objective qui donne à l'organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations. Il donne des conseils pour les améliorer et contribue à créer de la valeur ajoutée. Cette fonction est assumée par une personne indépendante de l'organisation, qui aide la Protectrice du citoyen à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, les processus de management des risques, de contrôle incorporé à tous les systèmes et aux activités de l'institution. Il fait des propositions pour renforcer l'efficacité et la performance de l'institution.

2. LA GESTION DES RESSOURCES

L'intégration du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux au sein du Protecteur du citoyen a exigé des efforts substantiels et a eu des effets importants sur les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Jusqu'au 31 mars 2006, le personnel et les ressources du Protecteur des usagers relevaient de la responsabilité du ministre de la Santé et des Services sociaux. Le personnel était régi par la *Loi sur la fonction publique* et syndiqué en vertu du régime particulier du secteur public. Les conditions de travail étaient celles des conventions collectives applicables dans la fonction publique. La gestion des ressources matérielles et financières se faisait selon la *Loi sur l'administration financière* et les

directives du Conseil du trésor en ces matières. À compter de leur transfert au Protecteur du citoyen, le 1er avril 2006, le personnel et les ressources devaient être gérés à partir d'un nouveau cadre légal et réglementaire.

Le transfert de l'effectif s'est déroulé dans le respect des conventions collectives. Il a nécessité d'importants travaux, notamment la révision des accréditations syndicales dans le contexte du régime syndical général applicable selon les lois du travail, la renégociation d'une convention collective et l'harmonisation des conditions de travail. Les processus, l'organisation et les méthodes de travail ainsi que les pratiques de gestion ont été revus. Il a aussi fallu concilier la gestion financière, intégrer les technologies et réaménager les locaux. L'organisation a relevé le défi de gérer l'impact du changement sur les personnes, de développer un nouveau sentiment d'appartenance et d'induire un solide engagement du personnel envers la nouvelle mission du Protecteur du citoyen, le tout sans que le service aux citoyens ne soit retardé, amoindri ou complexifié.

Les ressources humaines

En raison du transfert des 38 postes du Protecteur des usagers, l'effectif du Protecteur du citoyen s'est accru de 40 % en 2006-2007, passant de 94 à 132 postes.

Le personnel transféré était syndiqué et représenté par les syndicats de la fonction publique, selon son classement. Le Code du travail prévoit que les conventions collectives et les conditions de travail en vigueur lors d'un transfert d'employeur doivent être maintenues et les syndicats représentant les employés peuvent demander à la Commission des relations de travail de les reconnaître chez le nouvel employeur. Ce qui a été fait. Cependant, le personnel déjà en place au Protecteur du citoyen n'étant pas syndiqué, l'accréditation syndicale a dû être redéfinie pour circonscrire précisément l'unité syndicale et les postes assujettis.

Les conventions collectives négociées dans un contexte gouvernemental très large et applicables à un grand ensemble ne peuvent être transposées intégralement dans une institution de petite taille œuvrant hors du périmètre de la fonction publique, comme c'est le cas du Protecteur du citoyen. Elles doivent être adaptées afin d'être appliquées de manière réaliste. C'est ainsi que la convention collective du personnel de soutien a été renégociée en 2006-2007 avec le Syndicat de la fonction publique du Québec. Au moment où se termine l'exercice financier, le travail est presque complété. Au 31 mars 2007, 32 personnes sont syndiquées auprès de l'un des trois syndicats en place, soit le Syndicat des professionnels du gouvernement du Québec, le Syndicat de la fonction publique du Québec et l'Association des juristes de l'État.

Le travail de regroupement du Protecteur du citoyen et du Protecteur des usagers a été fait avec le souci constant d'être à l'écoute des préoccupations du personnel, de l'informer et de lui apporter le soutien et la formation pour qu'il puisse s'adapter aux nouvelles réalités entourant sa tâche et son environnement. De nombreux échanges ont eu cours sur les orientations et sur les problématiques à régler, ce qui a contribué à maintenir un climat de travail sain.

Le 31 mars 2007, le Protecteur du citoyen disposait de 132 postes affectés de la manière suivante :

	Hors-cadre	Gestionnaires	Professionnels	Techniciens	Soutien	Total	%
Bureau de la Protectrice	**1**		**3**	**1**	**1**	**6**	**5%**
Vice-protectorat aux services aux citoyens et aux usagers							
Bureau du vice-protecteur	1		2		1	4	
Accueil			1		8	9	
Administration publique		2	25	21	6	54	
Santé et services sociaux		1	17	1	6	25	
Sous-total	**1**	**3**	**45**	**22**	**21**	**92**	**70%**
Vice-protectorat à la prévention et à l'innovation							
Bureau de la vice-protectrice	1		1		1	3	
Direction scientifique		1	2		1	4	
Direction des systèmes et de la gestion des données		1	3	1		5	
Sous-total	**1**	**2**	**6**	**1**	**2**	**12**	**9%**
Secrétariat général et communications		**1**	**3**		**1**	**5**	**4%**
Administration		**1**	**6**	**6**	**4**	**17**	**13%**
Total	3	7	63	30	29	132	
%	**2%**	**5%**	**48%**	**23%**	**22%**	**100%**	

Des employés occasionnels, au nombre de 30, sont venus compléter, en cours d'année, les efforts du personnel régulier pour permettre au Protecteur du citoyen d'assumer pleinement sa mission. Ils ont été embauchés en raison d'un surplus temporaire de travail, pour réaliser un projet particulier ou pour le remplacement des personnes absentes en congé de maladie, en congé de maternité, en congé sans solde ou encore en prêt de services, cette dernière mesure favorisant le ressourcement du personnel.

Le maintien et le développement de l'expertise du personnel sont demeurés une priorité en 2006-2007, particulièrement dans un contexte de changement organisationnel. Le développement d'une expertise fine tant en santé et services sociaux qu'en administration publique a été favorisé, compte tenu de l'importance d'actualiser les connaissances sur l'évolution des programmes et des services publics.

Le plan de développement des ressources humaines a mis l'accent sur l'acquisition d'un bon niveau de connaissance des deux domaines d'intervention, notamment par le personnel assurant l'accueil et les renseignements aux citoyens. La formation a porté sur la vision et les orientations du Protecteur du citoyen et sur l'appropriation des technologies et systèmes d'information en place. Un effort particulier a été consenti au développement de compétences adaptées pour tout le personnel en contact direct avec les citoyens. En moyenne, chaque employé a suivi trois jours de formation en 2006-2007.

Les ressources matérielles

Au début de l'année financière, le Protecteur du citoyen s'est retrouvé avec deux équipes d'intervention, l'une en santé et services sociaux et l'autre en administration publique, chacune située dans des locaux distincts, tant à Québec qu'à Montréal. Quatre bureaux dans deux villes. Il est rapidement devenu manifeste qu'il fallait regrouper l'effectif dans chaque ville par souci d'efficacité administrative, pour réaliser des économies d'échelle et permettre un service aux citoyens de qualité accrue.

En décembre 2006, l'effectif en poste à Québec a été regroupé dans les locaux déjà occupés par le Protecteur du citoyen. En plus de la synergie des équipes et d'une meilleure efficience administrative, ce réaménagement réduit les coûts de loyer et facilite l'accès du citoyen en un seul lieu pour l'ensemble des dossiers.

Le regroupement et l'aménagement fonctionnel des équipes d'intervention de Montréal, encore réparties dans deux bureaux, est souhaité. Divers projets en ce sens ont été examinés, mais aucun n'a été retenu. Ils ne permettaient pas d'atteindre les objectifs recherchés, notamment en matière d'économie et d'amélioration fonctionnelle, comme ce fut le cas à Québec. La priorité est accordée à la réalisation de ce projet d'ici l'automne 2007.

Par ailleurs, l'intégration des systèmes de réponse téléphonique et des ressources d'accueil des deux instances regroupées a été réalisée. La volonté d'accroître l'utilisation et d'optimiser les technologies de l'information pour simplifier les relations avec les citoyens a conduit l'organisation à réaliser une étude d'optimisation des systèmes téléphoniques et à approuver un plan visant leur amélioration. L'évaluation des systèmes actuels et l'analyse des besoins ont été réalisées en 2006-2007, alors que la validation des propositions, le choix de la solution technologique et la mise en service seront réalisés au cours de la prochaine année.

Les ressources financières

Le budget de dépenses de l'exercice 2006-2007 résulte de l'unification des crédits du Protecteur des usagers et du Protecteur du citoyen. Étant donné qu'il s'agissait d'une année de transition, des crédits ont été alloués spécifiquement aux travaux non récurrents d'intégration des organisations. Bien que cette dimension ne constituait pas un objectif du regroupement du Protecteur des usagers et du Protecteur du citoyen, les pratiques administratives ont été harmonisées et des économies d'échelle ont pu être réalisées.

Le tableau suivant illustre les dépenses de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2007 :

	Rémunération	Fonctionnement	Total	%
L'accueil et le traitement des plaintes individuelles				
Accueil	385,6	163,3	548,9	4,8 %
Administration publique	3 596,0	1 533,3	5 129,3	45,2 %
Santé et services sociaux	1 633,0	696,6	2 329,6	20,5 %
Sous-total	**5 614,6**	**2 393,2**	**8 007,8**	**70,5 %**
La prévention et l'innovation	**525,6**	**323,3**	**848,9**	**7,5 %**
La promotion et l'information	**369,0**	**256,7**	**625,7**	**5,5 %**
Le soutien professionnel et administratif	**1 314,1**	**560,0**	**1 874,1**	**16,5 %**
Total	**7 823,3**	**3 533,2**	**11 356,5**	**100,0 %**
%	68,9 %	31,1 %	100,0 %	

Note : Les frais généraux (communications, loyer et autres) sont imputés en proportion de l'effectif relié à chaque activité.

Les dépenses pour l'année 2006-2007 se chiffrent à près de 11,4 millions de dollars, sans les crédits permanents de pension. Ces dépenses sont inférieures aux prévisions budgétaires de 12,5 millions pour la rémunération et le fonctionnement, faites en début d'année, principalement en raison des facteurs suivants :

La mise en place de la nouvelle organisation a fait augmenter le taux habituel de postes vacants, dégageant ainsi une provision significative au chapitre de la rémunération. Le taux de vacance s'explique par le transfert progressif du personnel venant du Protecteur des usagers et par la mise en place de la nouvelle organisation occasionnant de nombreux changements de postes et les délais de dotation qu'ils engendrent. Il y a eu en moyenne 3,3 postes de professionnels à temps complet qui sont demeurés vacants au cours de l'année dans le secteur de la santé et des services sociaux.

Les dépenses du secteur de la santé et des services sociaux ont été moindres que celles des années antérieures, notamment en raison d'une économie d'échelle résultant de l'unification des deux organisations.

Le regroupement de l'effectif de Québec a été réalisé le 22 décembre 2006. Les économies afférentes portaient donc sur trois mois.

Le regroupement de l'effectif de Montréal dans de nouveaux locaux a été reporté pour tenir compte des perspectives du marché immobilier en 2007-2008 et permettre de réaliser des économies. L'importante somme prévue à cette fin a été reportée au budget 2007-2008.

Les dépenses sont présentées selon les postes budgétaires dans le tableau suivant :

SUPERCATÉGORIE	2005-2006	2006-2007
Rémunération		
Traitements	7 629 252	7 823 366
Pensions crédits permanents	255 775	284 383
Sous-total	**7 885 027**	**8 107 749**
Fonctionnement		
Transport et communication	479 549	490 153
Services professionnels et administratifs	867 452	1 024 425
Entretien et réparation	60 298	351 618
Loyer et location	1 188 947	1 145 472
Fournitures et approvisionnements	97 122	103 684
Matériel et équipement	138 022	100 156
Autres dépenses	1 540	7 488
Amortissement	295 023	310 192
Sous- total	**3 127 953**	**3 533 188**
Total rémunération et fonctionnement	**11 012 980**	**11 640 937**
Investissement - Immobilisation		
Développement informatique	57 272	
Matériel et équipement informatique	57 188	135 546
Total investissement	**114 460**	**135 546**

Note : Les dépenses de rémunération incluent les pensions des anciens protecteurs et vice-protecteurs, ce qui n'est pas le cas dans le tableau de la page précédente.

Les écarts les plus significatifs entre l'année courante et l'année précédente sont :

La progression des dépenses de traitement de 2,5 % (+ 194,100) principalement en raison des majorations salariales prévues au 1er avril 2006 ;

Les services professionnels accrus de 18,1 % (+ 157,000), en raison principalement des services conseils requis pour réussir l'intégration des organisations, notamment en ce qui concerne les relations de travail et l'adaptation des systèmes informatiques ;

Un bond important du poste Entretien et réparation (+ 291,300) en raison du réaménagement des locaux à Québec pour accueillir l'équipe en santé et services sociaux ;

La baisse du loyer de 3,7 % (- 43,500) ;

La réduction substantielle des dépenses de matériel et d'équipement de 27,4 % (- 37,900) correspondant à un retour à la normale après une année exceptionnelle ;

L'accroissement des dépenses d'investissement de 18,4 % (+ 21,000) pour réviser le système informatique afin de répondre aux nouveaux besoins en santé et services sociaux.

Les ressources informationnelles

L'intégration des activités du Protecteur des usagers et du Protecteur du citoyen a entraîné un grand nombre de changements et requis des efforts importants du point de vue de l'informatique.

Après l'analyse et l'évaluation des besoins additionnels en ressources informationnelles, deux postes permanents ont été ajoutés à l'équipe informatique pour assurer les services au personnel : un poste de technicien en informatique à Montréal et un poste d'analyste en informatique à Québec.

Au Protecteur du citoyen, le parc d'ordinateurs est renouvelé sur une période de quatre années avec un critère de performance minimale pour les postes qui en sont à leur quatrième année. Plusieurs ordinateurs du Protecteur des usagers ne satisfaisaient pas aux critères requis, ce qui a justifié leur remplacement.

Les logiciels d'exploitation et les logiciels de bureautique des deux organisations n'étaient pas identiques. Pour assurer l'interconnexion des réseaux, du matériel additionnel, tel que des commutateurs et des serveurs, a dû être acquis et installé. Il était notamment nécessaire de mettre en place de nouveaux liens réseaux avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Société de gestion informatique (SOGIQUE) et la Direction générale des technologies de l'information et des communications (DGTIC) du Centre de services partagés, et de relier l'ensemble du personnel de la nouvelle institution.

Deux applications ont dû être refaites ou modifiées substantiellement. D'abord, le répertoire des établissements en santé et services sociaux a dû migrer d'une technologie Lotus Notes à une technologie Microsoft qui utilise une base de données en ACCESS. Par ailleurs, il a fallu procéder à la refonte du système d'information « Gestion des dossiers d'enquête » (GDD) afin d'y intégrer les éléments requis pour la réalisation du mandat en santé et services sociaux.

Ce développement a généré les réalisations suivantes :

- Une étude préliminaire pour évaluer l'ampleur de la charge de travail et les coûts de développement ;
- Un document d'appel d'offres sur l'évolution et l'entretien du système gestion des dossiers au Protecteur du citoyen ;
- L'engagement d'une firme d'experts en appui au développement ;
- La mise en place d'une équipe de pilotage ;
- La mise en place du mode de gestion du développement ;
- Trois livraisons informatiques avec les essais de système correspondants ;
- La formation du personnel à la nouvelle application de mission ;
- La conversion des données des systèmes SIGPAQS et GDD1 vers le nouveau système GDD2 ;
- La mise en place d'une équipe pour suivre l'évolution et l'entretien de la nouvelle application.

Ce projet a été mené conformément à l'échéancier et au budget prévus. Au 31 mars 2007, les travaux préparatoires étaient finalisés pour permettre l'implantation du système le 1er avril 2007.

3. LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

En 2003, le Protecteur du citoyen a adopté une politique sur la sécurité de l'information numérique. Depuis ce temps, il a remplacé son système de gestion des données et s'est vu confier le mandat du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Il a donc entrepris en 2006-2007 de revoir sa gestion de la sécurité de l'information, en tenant compte de l'intégration des deux missions et de l'entrée en vigueur de la nouvelle *Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale*.

Cette opération a d'abord mené à l'adoption d'une nouvelle politique, à la suite de la révision de la classification de tous les actifs informationnels et d'une analyse de risques. Un plan d'action pluriannuel a été établi, prévoyant, dans une première année, de revoir le processus et le cadre de gestion de la sécurité de l'information et de réaliser un programme de sensibilisation à la sécurité auprès du personnel. La mise en œuvre du plan d'action se poursuivra durant l'exercice financier 2007-2008 par l'implantation de mesures additionnelles visant à protéger tant la sécurité des actifs informatiques que les actifs immobiliers et logistiques du Protecteur du citoyen.

4. LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le Plan stratégique du Protecteur du citoyen couvre la période 2004-2008. Le Protecteur du citoyen a adapté sa nouvelle planification stratégique pour tenir compte de l'élargissement de sa compétence au secteur de la santé et des services sociaux.

L'année 2006-2007 a permis de consolider la nouvelle organisation du Protecteur du citoyen et d'intégrer les nouveaux employés. Le 19 septembre 2006, la Protectrice du citoyen a communiqué au personnel sa vision et ses orientations sur l'exercice du mandat d'examen des plaintes et des signalements, sur la prévention et l'innovation de même que sur la promotion de l'institution. L'année 2008 marquera la fin du cycle du Plan stratégique actuel et, dès l'automne 2007, des travaux seront entrepris pour l'adoption du *Plan stratégique 2008-2011*. Ce plan tiendra compte de la nouvelle compétence du Protecteur du citoyen et proposera des indicateurs de gestion pour mesurer la performance de l'institution.

Le plan stratégique 2004-2008 s'articule autour des trois orientations suivantes :

- Veiller au respect des droits des citoyens dans un contexte de changement ;
- Faire connaître davantage l'institution du Protecteur du citoyen et faire la promotion des valeurs qu'il véhicule ;
- Être une organisation performante et modèle, axée sur le service aux citoyens.

Ce présent bilan fait état des résultats obtenus pour les activités menées en 2006-2007.

ORIENTATION 1

Veiller au respect des droits des citoyens dans un contexte de changement.

AXE D'INTERVENTION 1 :

Veiller à ce que les règles démocratiques établies soient suivies en toute transparence et que les valeurs de justice sociale et de solidarité soient respectées.

Objectifs :

Développer une grille d'analyse pour accroître l'efficacité de la veille.

Donner priorité à cette activité de veille.

Résultats :

La grille d'analyse a été conçue et est évolutive.

Une grille d'analyse relative à la modernisation de l'État a aussi été développée et implantée.

L'activité de veille parlementaire est pleinement exercée et se complète dorénavant par le nouveau mandat de veiller au respect des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et de leurs droits (*Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*).

ORIENTATION 2

Faire connaître davantage l'institution du Protecteur du citoyen et faire la promotion des valeurs qu'il véhicule.

AXE D'INTERVENTION 1 :

Accroître la notoriété du Protecteur du citoyen auprès des différents segments de la population et des agents multiplicateurs que sont les organismes communautaires et les associations.

Objectifs :

Le faire mieux connaître au sein de différents publics cibles dont les jeunes, les immigrants et la population du Grand Montréal.

Résultats :

Les outils qui ont été développés au cours de l'année 2006-2007 ont rendu disponible une information à jour sur l'institution, dans le contexte de son mandat élargi.

Ensemble des clientèles

Des travaux pour moderniser le site Internet ont été amorcés dans l'optique de mieux rejoindre les clientèles cibles, d'adapter le contenu aux intérêts et aux besoins des citoyens et de favoriser un meilleur accès à l'information sur les activités du Protecteur du citoyen.

Une veille documentaire systématique et élargie a été mise en place, ainsi qu'un processus de communication interne, afin que le Protecteur du citoyen soit constamment à l'affût des actualités, des débats publics et des innovations touchant à ses domaines de compétence.

Des tournées régionales ont été menées dans deux régions du Québec et des échanges ont eu lieu avec des représentants d'organismes communautaires, des gestionnaires et des usagers des centres jeunesse, de centres de détention, de comités d'usagers d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de centres administratifs régionaux. Ces tournées ont permis de rejoindre à la fois les prestataires de services, les citoyens et les relayeurs pour faire connaître l'institution et bien mesurer les enjeux pour les citoyens recevant les services publics et ceux qui les dispensent.

En 2006-2007, le personnel du Protecteur du citoyen a participé à des événements publics dans le but de promouvoir l'institution, sa mission et ses leviers d'action. Parmi ceux-ci se trouvent une formation dispensée aux étudiants en technique en droit du Collège Ahuntsic, la participation à des salons, comme le *Salon du citoyen* à Saint-Paul-de-Montmagny et le salon *Cap sur la santé et le mieux-être* au Centre des congrès de Rimouski, de même que la participation au colloque du service de formation continue du Barreau du Québec sur les *Développements récents en droit de la santé après le projet de loi 83*.

Relayeurs

Des liens ont été tissés lors d'activités publiques avec divers organismes et personnes qui rejoignent les citoyens faisant appel aux services du Protecteur du citoyen. Ces rencontres ont permis de mieux faire connaître son action ainsi que les valeurs de l'institution. La Protectrice du citoyen ainsi que les deux vice-protecteurs ont participé à différentes activités publiques. Entre autres, la Protectrice du citoyen a agi comme conférencière au *Colloque des responsables des bureaux de plaintes du gouvernement du Québec* ainsi que devant le Forum sur la gestion des risques en milieu hospitalier. Le Vice-protecteur aux services aux citoyens et aux usagers a prononcé une conférence au *Colloque de la Ligue des droits et libertés de la personne du Saguenay*. Diverses rencontres ont eu lieu avec les regroupements des commissaires locaux et régionaux aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'avec les représentants des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

ORIENTATION 3

Être une organisation performante et modèle, axée sur le service aux citoyens.

AXE D'INTERVENTION 1 :

Développer l'expertise pour faire face aux nouveaux défis et stimuler l'engagement du personnel.

Objectifs :

Revoir le profil de compétences pour améliorer la sélection et la formation du personnel.

Utiliser au maximum les compétences du personnel et favoriser son développement.

Favoriser un climat de travail stimulant.

Résultats :

Le soutien du personnel a été accru pour faciliter l'adaptation aux nouvelles réalités, dans le contexte de changement organisationnel.

Les profils de compétences du personnel ont été globalement révisés.

Grâce à des réunions multidisciplinaires et interprotectorat, les connaissances ont été mises en commun pour assurer une cohérence institutionnelle.

AXE D'INTERVENTION 2 :

Améliorer les façons de faire en matière d'études, d'analyses et d'enquêtes.

Objectifs :

Développer une plus grande rigueur dans les processus de travail.

Accroître la cohérence des interventions institutionnelles.

Se donner une démarche éthique structurée.

Se doter d'outils modernes pour soutenir la qualité des interventions et permettre une meilleure reddition de comptes.

Résultats :

L'examen des processus, de l'analyse des plaintes et des signalements de même que des enquêtes a été amorcé en mars 2007, dans un objectif d'optimisation.

Le système de gestion de l'information des données informatiques a été implanté afin d'harmoniser les activités des deux mandats confiés au Protecteur du citoyen.

La préparation d'un énoncé des valeurs éthiques dans un contexte de regroupement des deux institutions a été réalisée.

L'efficacité communicationnelle des conclusions motivées adressées aux usagers a été analysée et des mesures de renforcement ont été identifiées.

Des interventions intersectorielles dans les dossiers à caractère systémique ont été développées.

Les orientations de la Protectrice du citoyen sur l'exercice de la délégation de pouvoir ont été remises aux délégués.

AXE D'INTERVENTION 3 :

Être une organisation centrée sur la réponse aux besoins de tous les citoyens.

Objectifs :

Développer des stratégies d'accueil adaptées aux particularités de certaines clientèles vulnérables ou démunies.

Accorder une attention particulière aux délais de réponse et à la manière de conclure un dossier avec un citoyen.

Résultats :

Le processus de qualité des services institutionnels du Protecteur du citoyen a été révisé par l'adoption d'un mode de gestion favorisant l'imputabilité des différentes directions.

Les deux services de l'accueil et de la référence, de l'administration publique et du secteur de la santé et des services sociaux, ont été regroupés en un seul service avec un mandat élargi. Un coordonnateur pour le Service de l'accueil et de la référence a été désigné.

Le personnel du Service de l'accueil et de la référence a été augmenté afin d'accroître l'efficacité et la qualité du service aux citoyens.

L'engagement de la Déclaration de services aux citoyens d'accuser réception, verbalement ou par écrit, à la demande de service dans les deux jours ouvrables pour 98 % des demandes de service écrites et téléphoniques a été respecté.

Un axe d'intervention orienté sur la réponse aux besoins des clientèles vulnérables dans le cadre de la conduite des mandats d'initiative du vice-protectorat à la prévention et à l'innovation a été développé.

5. LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le transfert des responsabilités et des fonctions du Protecteur des usagers au Protecteur du citoyen a été l'occasion de réévaluer les engagements pris dans les déclarations de services aux citoyens des deux institutions.

Pour l'exercice 2006-2007, les engagements ayant trait aux délais de traitement ont été harmonisés et de nouveaux objectifs ont été fixés pour le personnel. Les résultats, lorsque pertinents, sont présentés ci-dessous à partir de l'information permettant de les mesurer [1].

Au cours de l'exercice 2007-2008, une nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* sera diffusée pour tenir compte de la nouvelle compétence du Protecteur du citoyen. Cette déclaration distinguera les aspects comparables des interventions et des exigences spécifiques à chacun des deux domaines de compétence du Protecteur du citoyen, soit l'administration publique ainsi que la santé et les services sociaux.

1/ Pour le secteur de la santé et des services sociaux, le système de gestion des données ne permet pas de comptabiliser l'ensemble des informations nécessaires au suivi des engagements. Cette situation sera corrigée au 1er avril 2007, car les données seront colligées dans un seul système.

LES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, le Protecteur du citoyen prend des engagements quant à l'accessibilité et la qualité des services offerts, ainsi qu'à la qualité des communications. Il réaffirme sa volonté que le citoyen demeure au centre des préoccupations quotidiennes de tout le personnel en s'appuyant sur des valeurs de justice, d'équité, de respect et de transparence.

ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE

ENGAGEMENT :

En moins de trois minutes, un téléphoniste répond à votre appel.

Résultat :

En 2006-2007, le Protecteur du citoyen a reçu 78 198 appels téléphoniques. En 2005-2006, le Protecteur du citoyen et le Protecteur des usagers en avaient ensemble reçu 73 560.

Le taux d'appels abandonnés est passé à 9 %, comparativement à 7 % l'an dernier. Cette donnée ne vaut que pour l'administration publique, le système téléphonique de la santé et des services sociaux ne la compilant pas.

Le protecteur du citoyen a répondu à 72 169 appels téléphoniques. De ces appels, 81 % ont obtenu une réponse en moins de trois minutes, soit le même taux qu'en 2005-2006.

81 % < 3 minutes
19 % > 3 minutes

Le Protecteur du citoyen entend intensifier ses efforts pour augmenter sa performance.

PREMIER CONTACT AVEC LE CITOYEN

ENGAGEMENT :

Dans les deux jours ouvrables, nous accusons réception, verbalement ou par écrit, de votre demande de service.

Résultat :

Pour les secteurs de l'administration publique et de la santé et des services sociaux, un premier contact avec les citoyens a été établi dans les deux jours ouvrables dans 98 % des demandes de services écrites et téléphoniques, soit le même taux qu'en 2005-2006.

98 % < 2 jours ouvrables
2 % > 2 jours ouvrables

Le Protecteur du citoyen entend maintenir cette performance.

TRAITEMENT DILIGENT DES DEMANDES HORS COMPÉTENCE

ENGAGEMENT :

Dans les deux jours ouvrables, nous vous dirigeons vers une ressource appropriée.

Résultat :

Pour les secteurs de l'administration publique et de la santé et des services sociaux, le Protecteur du citoyen a dirigé 97 % des demandes ne relevant pas de sa compétence vers une ressource appropriée dans les deux jours ouvrables, soit le même taux que celui de 2005-2006.

Le Protecteur du citoyen entend maintenir cette performance.

TRAITEMENT DILIGENT DES PLAINTES

ENGAGEMENT :

Dans les dix jours ouvrables, nous mettons tout en œuvre pour traiter votre plainte et nous vous informons de tout délai additionnel.

Résultat :

En 2006-2007, dans le secteur de l'administration publique, 77 % des plaintes ont été examinées dans un délai de dix jours ouvrables et moins, comparativement à 78 % en 2005-2006.

77 % < 1 à 10 jours
23 % > 11 jours et plus

Pour les plaintes qui n'ont pas été examinées dans les dix jours ouvrables, 63 % des citoyens ont été informés du délai additionnel.

Pour le secteur de la santé et des services sociaux, aucune donnée n'est disponible pour mesurer l'atteinte de cet engagement. Cette situation sera corrigée au 1er avril 2007.

Le Protecteur du citoyen entend intensifier ses efforts pour améliorer sa performance en administration publique et a pris les mesures requises pour évaluer ses résultats en santé et services sociaux à compter du 1er avril 2007.

6. LA QUALITÉ DES SERVICES INSTITUTIONNELS

Le responsable de la qualité des services institutionnels examine les plaintes des citoyens ou des usagers insatisfaits des services offerts par le personnel du Protecteur du citoyen. Il s'engage à assurer le traitement de chacune des plaintes avec ouverture, confidentialité et impartialité. Ce responsable relève directement de la Protectrice du citoyen.

En 2006-2007, 114 personnes ont formulé 119 plaintes, ce qui constituait une augmentation par rapport à 2005-2006, alors que 84 personnes avaient formulé 93 plaintes. Cette augmentation s'explique par l'élargissement du mandat confié au Protecteur du citoyen à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux et l'intégration du personnel du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Répartition des plaintes et motifs de plainte examinés par direction

Directions	Plaintes	Motifs de plainte
Service de l'accueil et de la référence	9	9
Administration publique	79	92
Santé et services sociaux	31	44
Total	**119**	**145**

Les 119 plaintes reçues comportaient 145 motifs de plainte. Parmi ces 145 motifs, un nombre de 117 a été examiné et 22 ont donné lieu à un correctif ou à une mesure supplémentaire, comme un complément d'information donné aux citoyens ou une accélération du traitement de la plainte.

Comme l'année dernière, les motifs de plainte les plus souvent exprimés concernent les conclusions rendues, le refus de traiter la plainte parce qu'elle est jugée non recevable ou hors compétence et le processus d'examen.

7. L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Le Protecteur du citoyen est assujetti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (la *Loi sur l'accès*) en vertu de l'article 3 de cette loi.

Tenant compte du *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels*, le Protecteur du citoyen procède à son évaluation annuelle de la protection des renseignements personnels et en fait état dans son rapport annuel.

Au cours de l'exercice 2006-2007

L'exercice 2006-2007 a donné lieu à des changements au sein de l'institution, qui ont eu des effets significatifs sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

En effet, avec l'adoption du projet de loi 83, *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, les responsabilités concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels découlant des affaires traitées en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (la *Loi sur le Protecteur des usagers*) se sont donc ajoutées à celles découlant de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*. Des règles particulières régissent l'accès et la communication des documents ainsi que la protection des renseignements personnels en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers*, celles de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* s'appliquant aux dossiers de plainte d'un usager.

Par ailleurs, à la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi 86, *Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives*, diverses mesures ont été prises afin de mettre en œuvre les nouvelles dispositions lorsqu'elles s'appliquent au Protecteur du citoyen. C'est notamment le cas en ce qui a trait à la création des nouveaux registres prescrits par la loi, à la modification de ceux existant ainsi qu'à la mise à jour des procédures concernant le traitement des demandes d'accès.

Les priorités d'action pour 2007-2008

Les priorités suivantes ont été retenues pour le prochain exercice :

Sensibilisation et formation continue sur la protection des renseignements personnels pour tous les employés ;

Formation de base concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels pour tous les nouveaux employés.

Les demandes d'accès à l'information : statistiques

Au cours de l'exercice 2006-2007, 60 demandes ont été adressées au Protecteur du citoyen en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, tant en ce qui concerne la mission relative à l'administration publique que celle touchant aux instances de la santé et des services sociaux. De plus, 15 demandes qui, après analyse, n'étaient pas des demandes d'accès en vertu de la loi ont été redirigées vers les personnes compétentes.

Du nombre de demandes en vertu de la *Loi sur l'accès*, 31 étaient des demandes d'accès aux renseignements nominatifs ; 26 étaient des demandes d'accès à des documents administratifs et 3 étaient des demandes de rectification de renseignements nominatifs.

Les responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels ont analysé, pour l'ensemble des 60 demandes, un total de 108 dossiers, soit 74 provenant de la Direction de l'administration publique, 31 concernant la Direction de la santé et des services sociaux et 3 venant de la Responsable à la qualité des services.

Au cours de cette même période, 4 demandes de révision de décisions rendues par le responsable de l'accès ont été adressées à la Commission d'accès à l'information, conformément à l'article 135 de la *Loi sur l'accès*. De ce nombre, 3 sont en attente d'une audition devant la Commission et un a fait l'objet d'un désistement par le requérant. La Commission d'accès à l'information a rendu deux décisions concernant le Protecteur du citoyen, une maintenant la décision du responsable de refuser une demande de rectification et une autre accueillant en partie la demande de révision du requérant.

Statistiques des cinq dernières années

Exercice financier	Nombre de demandes
2006-2007	60*
2005-2006	45
2004-2005	38
2003-2004	34
2002-2003	46

* L'augmentation s'explique par l'ajout au Protecteur du citoyen des responsabilités auparavant exercées par le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

8. LES ACTIVITÉS DU PROTECTEUR DU CITOYEN SUR LES PLANS NATIONAL ET INTERNATIONAL

Le Protecteur du citoyen, comme beaucoup de ses homologues, participe au maintien et au renforcement de l'État de droit, contribuant ainsi à l'essor de la démocratie et à la promotion des droits de la personne.

Le Protecteur du citoyen participe à des associations professionnelles dont il est membre en fonction de leur apport au renforcement de son expertise. Il choisit aussi de prendre part à certaines activités par lesquelles il peut contribuer à faire partager son expérience à des institutions comparables. Ces associations sont l'Institut International de l'Ombudsman, le Conseil et le Forum canadiens des ombudsmans parlementaires, l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, ainsi que l'Association des ombudsmans des États-Unis. Le Protecteur du citoyen partage les objectifs de ces associations qui sont, entre autres, de soutenir les institutions existantes, d'assurer la formation du personnel, d'encourager la recherche et d'en diffuser les résultats.

En septembre 2006, la Protectrice du citoyen a reçu l'ombudsman de l'Ontario. Les échanges ont porté sur les mandats respectifs des institutions, les processus d'examen et sur d'éventuelles collaborations.

En novembre 2006, la Protectrice du citoyen a reçu l'ambassadeur d'Albanie, qui a souhaité connaître la portée du mandat et la nature de l'expertise de l'institution, son pays ayant depuis peu créé la fonction d'Avocat du peuple.

Du 27 au 29 novembre 2006, la Protectrice du citoyen a participé à la rencontre annuelle du conseil d'administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie à Namur, en Belgique.

9. LES COLLABORATEURS ET LES COLLABORATRICES

La Protectrice du citoyen remercie l'ensemble de ses collaborateurs et collaboratrices qui, à un moment ou un autre de l'année, ont contribué avec professionnalisme et engagement à la réalisation de la mission du Protecteur du citoyen. Ces personnes sont :

Ahier Marie
Alain Aline
Alarie Pierre
Amrouche Hamid
Archambault Marie-France
Baillargeon Rita
Beaulieu Dominique
Beaulieu Stéphane
Beaupré Claire
Bédard Jean-Pierre
Bédard Liliane
Bélanger Claude
Bélanger Sophie
Bergeron Ann
Berthelot Marjolaine
Blackburn France
Blanchard Andrée
Blondeau Lise
Bolduc Yves M.
Bordeleau Jean-Pierre
Bouchard Alain
Bouchard Dominique
Boucher Suzanne
Boulais Jean-Frédéric
Boulianne Josée
Bourbonnais Pierre
Bourget François
Boutin Andrée
Bussières Jo-Anne
Cabana Stéphanie
Cailloux Mariette
Carignan Aline
Caron Danielle
Carrière Chantal
Charest Micheline
Chassé Lyne
Clément Sylvie
Constantineau Marie
Cummings Pauline
Cusson Johanne
Daguerre André
D'Amours Jacinthe
Daoust Geneviève
de Passillé Philippe
Deschênes Ginette
Deslauriers Danielle
Desmarais Louise
Drouin Francine
Dubois Joanne
Dubreuil Chantal
Dubuc Hickey Diane
Dufour Francine
Duguay Lynne
Duguay Suzanne
Dumas Josée
DuVerger Villeneuve Jocelyne
Falardeau Louise
Fortier François
Fournier Berthe
Gagnon Lucie
Gagnon Suzanne
Gaudreault Denise
Girouard-Duquette Hélène
Gosselin Dorys
Grenier Sylvette
Guay Robert
Guillemette Denise
Hamel Julie
Hamelin Nathalie
Hudon Szigeti Frances
Labbé Carole
Labonté Michel
Ladouceur Marie-Claude
Laliberté Guy
Laliberté Martine
Lanciault André
Lang Jean-Claude
Langevin Vicky
Lapointe Marise
Laquerre Nathalie
Larouche Francine
Larouche Francyne
Lasalle Nadine
Lavoie Lucie
Leblond Suzie
Leclerc Marie
Légaré Louise
Lessard Michèle
Levac Lucie
Lévesque Guy

Lirette Marlène
Lynch Micheline
Marcotte Isabelle
Mayer Lise
McKay Gagné Louise
McNicoll Ginette
McNicoll Micheline
Morin Pierre
Mucci Fernand
Nadeau Julie
Nadeau Lorraine
Nicolaou Dorothy
Normand Andrée
Normand Margaret
Ostiguy Manon
Pagé Guy
Pageau Vicky
Paquet Jean-Claude
Paquette Louise
Parent Micheline
Pelletier Jacqueline
Pelletier Jean-Rock
Péloquin Marie-José
Pépin Linda
Perron David
Picard Suzanne
Pilon Diane
Plaisance Danielle
Plante Patrick
Potvin Marianne
Poulin Lucie
Pratte Madeleine
Presseault Sylvie
Prévost France
Proulx Rita
Racette Anne-Marie
Renaud Lucie
Rhéaume Nicole
Riendeau Denise
Rivard Nicole
Rocher Claire
Rodrigue Luce
Rousseau Fernande
Rousseau Sylvie
Rowley Pascale
Roy Chantal
Roy Marc
Roy Nicole
Séguin Marielle
Sévigny Monique
Simard Caroline
Simard Michelle
Sirois Richard
Siyomvo Freddy
St-Pierre Philippe
Sweeney Linda
Talbot Suzanne
Tessier Sylvain
Théroux Sylvie
Tondreau Audray
Touchette Stéphane
Tremblay Karine
Tremblay Lissia C.
Tremblay Mona
Turcotte Sylvie
Veilleux Pierre-Paul
Vincent Céline
Wentser Georges

Étudiants et stagiaires :
Sirois Guylaine
Barakat Anne-Marie
Papoulias Chrisanthy
Polnicky-Racine Marianne
Ruben Marie K.
Carrier Nicolas

LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Québec

Ministères et organismes

525, boul. René-Lévesque Est, Bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 418 643-2688

Montréal

Ministères et organismes

1, rue Notre-Dame Est, Bureau 11.40
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Téléphone : 514 873-2032

Santé et services sociaux

500, boul. René-Lévesque Ouest, Bureau 6.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-3205

Numéros sans frais
Téléphone : 1 800 463-5070
Télécopieur : 1 866 902-7130

Courriel
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Internet
www.protecteurducitoyen.qc.ca